

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul **“Implementasi Bagi Hasil di Restoran “Sederhana” Surabaya dalam Perspektif *Balanced Scorecard*”** ini bertujuan menjawab pertanyaan tentang implementasi bagi hasil (*muḍārabah*) di Restoran “Sederhana” Surabaya dan implikasi implementasinya terhadap kinerja perusahaan. Selama ini penilaian kinerja pada restoran tersebut masih berfokus hanya menggunakan ukuran keuangan. Oleh sebab itu, penilaian kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* dengan empat perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menawarkan solusi yang lebih menyeluruh dan komprehensif dalam suatu organisasi.

Metodelogi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya diolah dan dianalisis dengan pola pikir induktif yang berarti pola pikir yang berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti, dianalisis, dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum. Pengumpulan data diperoleh dari pembukuan laporan keuangan dan nonkeuangan Restoran “Sederhana” Surabaya pada periode 5 hingga 9. Periode tersebut diteliti karena operasional restoran telah berjalan dengan stabil dan telah berdiri di tahun kedua. Kemudian data didukung wawancara dengan informan manajemen Restoran “Sederhana” Surabaya dan pelanggan, serta diperdalam dengan observasi.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah implementasi bagi hasil di Restoran “Sederhana” Surabaya menerapkan sistem bagi hasil antara pemilik dana dan pengelola dana. Persentase keuntungan adalah 50% untuk pengelola dana dan 50% untuk pemilik dana. Pada perspektif keuangan menghasilkan kenaikan penjualan antara rencana kerja yang disepakati dengan hasil penjualan yang diperoleh dalam periode yang diteliti. Hasil penilaian perspektif pelanggan yang diperoleh baik, yakni peningkatan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap produk dan jasa dari restoran. Perspektif bisnis internal menghasilkan tiga proses usaha utama yaitu inovasi produk, proses operasi, dan purna jual produk. Tolak ukur perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menghasilkan kepuasan karyawan, kemampuan sistem informasi dan pemberian motivasi. Keempat perspektif dapat diaplikasikan dengan baik oleh Restoran “Sederhana” Surabaya. Sedangkan, implikasi implementasi dari *Balanced Scorecard* di Restoran “Sederhana” Surabaya terhadap kinerja restoran dapat dilihat dari sisi keuangan yang didasarkan pada laporan keuangan. Terdapat kenaikan penjualan rata-rata restoran dari periode 5 hingga 9. Kenaikan penjualan berdampak pada pengembalian modal *return on investment* (ROI) yang baik. Implikasi dari implementasi *Balanced Scorecard* juga berpengaruh pada citra restoran di mata pelanggan, kenaikan pendapatan karyawan sehingga integritas, dan semangat kerja karyawan dalam mengelola usaha restoran meningkat.

Sejalan dengan kesimpulan di atas, maka implementasi bagi hasil membutuhkan dorongan atau semangat dari semua pihak, yakni dengan menekankan motivasi bekerja dan tanggung jawab untuk melayani pelanggan. Motivasi bekerja tersebut diterapkan melalui pemahaman tentang praktik cara pelayanan yang baik terhadap pelanggan karena sehari-hari karyawan akan dihadapkan dengan pelanggan yang berbeda-beda.

Kata kunci: Bagi hasil, Kinerja, *Balanced Scorecard*